美国高校图书馆社会服务拓展创新实践的调研与思考*

张立彬[1] 郝群[2] 杨梦[2]
[1] 南开大学图书馆 天津 300071 [2] 复旦大学图书馆 上海 200433

摘要：［目的/意义］在服务教学与科研的同时，美国高校图书馆还非常重视社会服务，并在"互联网+"时代对社会服务进行了拓展创新与变革。美国高校图书馆社会服务发展时间早、开放程度高、服务对象广、服务内容多元、服务方式多样，逐渐形成了成熟的特色服务模式，这些可为我国高校图书馆的社会服务拓展创新实践提供一定的借鉴。［方法/过程］笔者2016年实地考察美国多所高校图书馆社会服务创新实践活动，走访有关从事过社会服务的图书馆馆员，并在美方馆员的指导下设计基于美高校图书馆联盟的有关社会服务拓展创新实践现状的线上调研问卷。通过分析调查结果，对美国高校图书馆社会服务现状发展、实践创新及运营模式进行总结。［结果/结论］我国高校图书馆社会服务创新发展之路需要关注以下几个方面：注重对不同社会群体的开放；推动图书馆资源开放获取方式的创新；采取多种手段实现资源的共享；拓展图书馆资金的来源渠道；构建适合我国国情的社会服务新模式。

关键词：美国高校图书馆 社会服务 拓展创新实践 服务对象 服务内容 服务方式 拓展创新模式
分类号：G251
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2018.06.015

1 引言

吴建中先生曾在《城市图书馆发展模式研究——以铜陵市图书馆为例》一书的序言中写道，"我们可以高兴地看到，图书馆正在经历从'重物'向'重人'的转变，从'重书'向'重知识'的转变。"[1]此观点在一定程度上说明了作为文化传播主体的图书馆发生了日新月异的变化。图书馆逐渐朝着兼具文献信息中心、知识中心、学习中心和文化交流中心的多元、现代、开放方向发展。包容平等开放化、职能服务创新化、技术手段现代化已逐渐成为图书馆的使命所在。近年来，高校图书馆的服务范围逐渐得到拓展与深化——致力于培养读者和大众的信息素养，关注特殊人群的阅读学习需要，开展图书馆读者活动，包括培训、展览、讲座、阅读推广、MOOC等各种类型的大众文化活动，越来越多地将视角向社会服务延伸。这反映了高校图书馆社会化开放程度的提升，更是顺应图书馆转型再造趋势之举。基于此，本文选取社会服务拓展创新中的典型，即美国高校图书馆社会服务拓展创新实践展开论述。其中，需要说明的是本文的研究对象为全美高校图书馆，一是基于笔者在美国交流学习与考察期间问卷调查的主体受众为全美高校图书馆联盟，二是笔者也实地调研了多所美国高校图书馆。在此基础上，笔者探究了美国高校图书馆社会服务拓展创新实践的"自主自建""资源共享""合作共赢"3种运营模式，再根据我国的实际情况，提出我国高校图书馆实现社会服务拓展创新的5种途径。

2 研究综述与意义

2.1 国内研究综述

2.1.1 社会服务拓展创新的可行性和必要性 可行性表现在高校图书馆开展社会服务的优势条件，包括政策导向、优势聚焦以及社会需求等方面。必要性表现在国内高校图书馆是否有必要向社会公众进行开放，如有些高校图书馆还未能很好地满足校内读者需求就转而向社会公众开放，如果国内高校图书馆进行

* 本文系2016年度国家社会科学基金重点项目"网络时代开放教育资源引进与利用中的知识产权问题研究"（项目编号：16ATQ002）和2015年度天津市哲学社会科学规划重点项目"MOOC背景下的图书馆应对策略研究"（项目编号：TJTQ15-001）研究成果之一。
作者简介：张立彬（ORCID：0000-0002-2387-1373），研究馆员，E-mail：zhanglibin@nankai.edu.cn；郝群（ORCID：0000-0003-3814-6761），副研究馆员；杨梦（ORCID：0000-0002-2303-6642），硕士。
收稿日期：2017-07-31 修回日期：2017-10-11 本文起止页码：125-133 本文责任编辑：刘远颖

开放，应处理好校内读者和社会公众信息资源诉求的平衡等。

2.1.2　社会服务拓展创新的现状研究

（1）对比性研究：通过网络调研法访问多所特定高校图书馆的官方网站，从各种维度和视角展开对比，分析国内外高校图书馆社会服务拓展创新的现状。通过对比服务拓展的对象、地区分布、服务方式、服务费用等内容，最后发现其问题并提出对应的对策。如对比我国“985 工程”高校图书馆社会开放情况[2]、基于“211 工程”高校图书馆的社会服务调查研究[3]、安徽高校图书馆社会服务拓展现状研究[4]。

（2）案例式研究：选取国内外高校图书馆社会化服务的典型，即实践或者创造社会服务创新模式的国内外高校图书馆，如分析典型代表的美国高校图书馆社会服务拓展案例现状[5]，探索高校图书馆社会服务拓展实践的多种模式案例研究[6]、大连职业技术学院图书馆社会服务拓展案例研究[7]、广东海洋大学图书馆在互联网时代下社会服务拓展案例研究[8]、美国阿肯色大学图书馆创新社会服务拓展案例研究等[9]。通过对这些典型高校图书馆社会服务创新实践的具体案例来进一步分析其实践发展的效果和创新模式的取向。

2.1.3　社会服务拓展创新中的问题及对策研究　高校图书馆社会服务拓展中的问题主要包括相关的法律政策不健全、理念意识不主动、服务内容手段过于单一等。相应的对策研究则包括尽快完善国内高校图书馆社会服务拓展创新的法律政策机制，提升主动为用户包括校内外人员服务的意识和能力，丰富社会服务拓展创新的内容、方式和手段等。如：高校图书馆面向社会公众开放面临的问题以及对应措施研究[10]、高校图书馆进行社会化开放服务过程中产生的问题和措施研究[11]，以及专注于高校图书馆社会服务拓展的障碍研究[12]和专注于高校图书馆社会服务拓展的对策研究[13]等。

2.2　国外研究综述

利用模型归纳和拓展方式来概括高校图书馆社会服务拓展创新的发展取向。如使用采访技能与可视化信息素养方法来研究高校图书馆社会服务拓展创新模型[14]，利用探索性研究挖掘高校图书馆社会服务拓展创新模型[15]，分析管理与支持机制模型下的高校图书馆社会服务拓展创新实践[16]，利用社交媒介来提升社会服务拓展水平[17]，等等。

2.3　研究意义

一方面，从开放角度来看，高校图书馆需要根据自身情况逐渐实现社会化开放并不断提升开放程度；另一方面，从服务角度来审视，高校图书馆不应再局限于传统基本服务内容与方式，而应代之以开展更多丰富、多元的创新服务来顺应潮流。本文也正是基于高校图书馆转型发展趋势下向社会开放以及提供社会化服务的前提进行论述。美国高校图书馆社会化服务的特点是开展时间早、开放程度高、服务对象广泛、服务内容多元、服务手段多样等[18-19]。鉴于此，本文对美国高校图书馆的社会化服务进行研究，重点阐述其社会化服务的拓展创新实践及其现状发展和未来趋势。通过借鉴与思考，以期对我国高校图书馆社会化服务实践提出相应的建议。

3　实证设计

3.1　调研设计与发现

笔者杨梦 2016 年暑期在美国北卡罗来纳州阿巴拉契亚州立大学图书馆进行交流学习与考察期间，利用网络问卷软件 Survey Monkey 设计并发放回收了美国高校图书馆社会服务拓展创新实践调查问卷。本次调查自 2016 年 7 月 13 日开始，在美国高校图书馆线上联盟群内发出，截至 2016 年 7 月 26 日，历时两周，共回收样本 70 份，其中有效样本 69 份。本次调研的目的在于，深入了解了美国高校图书馆社会服务拓展创新的真实现状。其英文问卷共设计了 13 个具体问题，既有简单的选择题，也有有关社会服务工作、经验、体会、建议与思考等简述性问题。调查内容包括：美国高校图书馆社会服务拓展创新实践所涉及的服务对象、服务内容、服务方式等，希望能够为拓展国内外高校图书馆社会服务提供参考。需说明的是，本文获取的 69 份美国高校图书馆样本相比于美国整体高校图书馆数量而言稍显薄弱，但却能够在一定程度上反映美国高校图书馆社会服务拓展创新实践的现状。

调查发现，美国高校图书馆社会化开放程度普遍较高，基本上实现了面向社会公众和当地社区居民的全面开放；其次，美高校图书馆社会服务拓展创新的情况参差不齐，一些高校图书馆的核心依旧是支持校内学生需要为主、社会公众需要为辅，另一些高校图书馆提供的各项服务将校内外用户一视同仁、同等对待；再者，美国高校图书馆社会服务拓展对象和内容也各有特色（见图 1），这主要取决于高校自身的学校属性以及具体的历史发展情况，譬如天主教高校图书馆会对牧师有特别支持，前身为师范类院校高校的图书馆会对当地中学生给予研究支持，医学类高校图书

馆会对护士等校友群体提供学习空间等；最后，美国高校图书馆社会服务拓展创新同样面临着资金不稳定以及短缺的问题，一些高校普遍反映图书馆没有专项资金来专门支持社会服务的拓展与创新，导致图书馆有时不能很好地或者不能开展社会服务拓展创新活动。



图1 美国高校图书馆社会服务拓展问卷调查关键词文字云

注：图1内容系通过统计问卷调查关键词频率并整理后得出

3.2 问卷结果分析

3.2.1 样本分析

（1）学校属性。本次调研的多数学校属性为四年制的私立学校，其次为四年制公立学校以及社区大学，还有极少数的营利性大学（见表1）。学校属性可以用以判断美国高校图书馆服务的主要侧重点，比如一般来讲公立大学图书馆比私立大学图书馆面向社会的开放化程度更高，这主要受到财政拨款、历史根源等综合因素的影响。

表1 学校属性

选项	占比	回答数量
社区大学	16%	11
四年制公立大学	36%	24
四年制私立大学	45%	30
营利性大学	3%	2
总计	－	67

注：问卷调查中的一些题目为多选题，故选项相加百分比不全为100%，下同

（2）学校规模。本次调研中各学校规模的占比按照从大到小的顺序排列为容纳10 000人以上高校、容纳5 000－10 000人高校、容纳1 000－4 999人高校、容纳1 000人以下高校。学校的规模直接影响了图书馆提供服务或资源的质量水平。不难想象，同等规模的高校图书馆，其接待容量是一定的，如果接待的人数过多或过少都是一个很大问题，会影响到其是否还有精力和能力面向社会公众开放并提供相应的服务。如表2所示：

表2 学校规模

选项	占比	回答数量
小于1 000人	7%	5
1 000－4 999人	40%	28
5 000－10 000人	17%	12
大于10 000人	36%	25
总计	－	70

（3）学校地理位置。本次调研的高校多是位于城市和郊区，少部分则分布于乡下。学校的地理位置直接决定了当地人口属性的分布，进而可以此判别高校图书馆社会服务拓展创新所面向的主要对象及其实践特征。如表3所示：

表3 学校地理位置

选项	占比	回答数量
农村	24%	17
城市	41%	27
郊区	40%	26
总计	－	70

3.2.2 内容分析

（1）高校开放程度。90%以上的美国高校允许当地公民以及社区居民使用其图书馆的资源或服务，一定程度上证明了美国高校图书馆对外开放普遍且开放程度高。如表4所示：

表4 高校开放程度

选项	占比	回答数量
是	93%	65
否	7%	5
总计	－	70

（2）社会服务拓展创新项目。美国高校图书馆为公民以及当地社区居民提供社会服务项目多是以工作坊或者培训课程的形式，其次是读者见面会、电影之夜、黑客马拉松以及创造者大会。可以引发深思的是，还是有相当比例的图书馆未提供相关社会服务拓展创新项目。如表5所示：

表5 社会服务拓展创新项目

选项	占比	回答数量
黑客马拉松	5%	3
创造者大会	5%	3
电影之夜	10%	6
读者见面会	34%	20
工作坊/培训课程	43%	25
无	41%	24
总计	－	58

（3）K12教育。K12或K－12，是kindergarten

through twelfth grade 的简写，在美国通常指基础教育阶段。美国高校图书馆对于 K12 教育是较为重视的，占比高达 63%，如表 6 所示：

表 6　K12 教育开放情况

选项	占比	回答数量
是	63%	43
否	37%	25
总计	–	68

（4）特殊人群对象（如退伍军人、无家可归者、残疾人、同性恋、双性恋及变性者等）。大多数美国高校图书馆没有为诸如退伍军人、无家可归者、残疾人、同性恋、双性恋及变性者等特殊人群提供相关服务或资源。究其根源，可能与使命细分与利益驱动机制相关联。如表 7 所示：

表 7　特殊人群对象开放情况

选项	占比	回答数量
是	27%	19
否	73%	51
总计	–	70

（5）特定需求对象（如律师、远程办公者、创业者、健康医疗提供者等）。大多数美国高校图书馆没有为专业人群提供相关服务或资源。为特定需求对象提供服务的高校图书馆中，对于健康医疗提供者的服务帮助占比最大，如表 8 所示：

表 8　特定需求对象开放情况

选项	占比	回答数量
律师	7%	4
远程工作者	0%	0
创业者	9%	5
健康医疗提供者	21%	12
无	67%	39
总计	–	58

（6）社会服务拓展创新提供的资源或服务。高校图书馆社会服务拓展创新提供的资源与服务类型有研究帮助、打印服务、工作坊空间服务以及访问图书馆内数据库系统的某些权限，少数一些图书馆提供机构知识库共享服务等。见表 9。

表 9　社会服务拓展创新提供的资源及服务情况

选项	占比	回答数量
工作坊	52%	34
研究帮助	68%	44
打印服务	58%	38
机构知识库	17%	11
图书馆数据库	55%	36
无	28%	18
总计	–	65

（7）合作组织。大多数高校图书馆多是和当地公共图书馆进行合作，占比达到一半以上，高校图书馆本就和公共图书馆在众多方面密不可分，因此这点显而易见。其次，有的高校图书馆还与博物馆、非营利组织、慈善机构等建立合作关系。当然也有一部分高校图书馆在社会服务拓展创新方面没有与其他机构组织建立合作关系。如表 10 所示：

表 10　合作组织情况

选项	占比	回答数量
慈善团体	11%	7
博物馆	29%	19
非营利组织	26%	17
公共图书馆	52%	34
无	34%	22
总计	–	65

（8）合作组织活动。高校图书馆与当地社区机构或文化组织合作的类型主要集中于进行展览活动；其次为社区阅读计划，诸如读书节这类的节日活动；再次是合作进行多元文化或当地文化的推广、维护历史电子档案，或开展一些慈善募捐活动以及竞赛表演等。如表 11 所示：

表 11　合作组织活动

选项	占比	回答数量
竞赛	8%	5
展览	47%	30
表演	22%	14
募捐活动	11%	7
多元化或当地文化推广	28%	18
维护历史性电子档案	23%	15
社区阅读项目/节日	31%	20
无	33%	21
总计	–	64

（9）高校图书馆社会服务拓展创新部门设置大部分高校图书馆没有专门的部门来负责社会服务实践这方面的工作。如表 12 所示：

表 12　高校图书馆社会服务拓展创新部门情况

选项	占比	回答数量
是	31%	22
否	69%	48
总计	–	70

4 美国高校图书馆社会服务的拓展与创新

4.1 动因分析

4.1.1 法律基础 美国为联邦制国家，其立法主要包含两部分，即联邦政府立法以及各州立法，图书馆方面的立法进程更是如此。联邦政府通过国会授权为美国图书馆事业出资，同时制定对图书馆事业产生影响的国家层面法律，以帮助全国不同类型的图书馆进行资源建设和社会服务拓展创新，进而促进全美图书馆事业的发展。如 1931 年颁布的《国会图书馆法》、1956 年颁布的《图书馆服务法》、1964 年颁布的《图书馆服务与建设法》、1996 年颁布的《图书馆服务与技术法》以及 2003 年颁布的《博物馆与图书馆服务法》等[20－22]。美国州立法则是根据各个州自身图书馆事业的具体情况而设立的。由于有了法律保障作为坚实的后盾，美国的图书馆事业，包括其公共图书馆、高校图书馆建设与服务都得到了极大的提升和发展。可以看出，美国高校图书馆的社会服务拓展创新事业正是基于美国高校图书馆法律政策较为完善的前提而开展的。

4.1.2 利益驱动 美国图书馆法规定，图书馆经费主要来源于政府拨款。除了常规渠道外，其中捐资助款和捐资助馆更是美国图书馆界的一大特色，主要表现在美国有很多民间组织、基金会等对图书馆提供了大量的经费支持。具体来看，美国高校图书馆社会服务的利益驱动方式主要包含与图书馆事业相关的行业协会、基金会、联邦政府、州政府以及社会团体和个人对图书馆的出资，以上多元化的资金保障促进了高校图书馆不断提升并完善现有及未来的社会服务的拓展与创新。

从图书馆行业协会来看，如美国图书馆协会，其主要使命是引领、提升并改善发展图书馆内外的各项服务；引领从事图书馆事业及行业的相关人员不断提高素质，使其能带动社会公众进一步提升阅读意识等。美国图书馆协会一直致力于开展丰富多彩的阅读推广活动以及推进各项网络信息服务，在国内同等协会和国际同行交流中表现突出，这也使得其自身的国际影响力不断提高，与此同时更使得公共图书馆以及高校图书馆等的社会服务拓展创新职能得到充分的发挥。

从基金会来看，譬如 1996 年，由美国凯洛格基金会出资建立了专注于对美国赠地学院高校图书馆未来发展问题提出意见的凯洛格委员会。《凯洛格委员会 1999 年度报告》中阐述了美国高校图书馆对于公共社会服务的重要影响，尽管指向公共高校组织，但其原则也同样表达了开展社会服务对私立高校组织的利益同等重要。因为赠地学院涵盖的美国高校较为广泛，也就为美国大多数高校图书馆进行社会化服务提供了一定的驱动机制和政策支持。再加上美国高校图书馆相关的完善立法、财政基金补助等因素，近些年来许多高校图书馆对于社会化服务都有了极大的关注与重视。

从政府、社会团体以及个人来说，美国高校图书馆社会化开放程度之高，主要是源于其经费来源是国家税收。因此，从“取之于民也要受之于民”的角度，高校图书馆资源相应地也要在一定程度上给予公众使用。美国联邦政府以及州政府也会制定一定的激励措施来积极推动社会团体和个人捐款，从各种角度来保障高校图书馆进行社会服务拓展创新的经济基础和利益机制[23－24]。

4.2 服务现状

4.2.1 服务对象 美国大多数高校图书馆均是对社会公众开放的，随着美国高校图书馆社会服务拓展创新的逐步发展，其服务对象已经呈现细分趋势[25－29]。除了面向校内用户和当地社区居民外，其社会服务拓展创新的主要对象还有：校友游客、K12 群体（从幼儿园到 12 年级的学生）、特定需求对象（包括远程办公者、自由职业者、创业者等）、特殊人群对象（包括老兵、残疾人、同性恋、双性恋、跨性别者、非洲裔美国人等）。

4.2.2 服务内容

（1）针对校友游客的服务。美国大多高校图书馆的官方网站会专门设立校友一栏标签，校友游客点击此栏通过身份认证后，就可进入为其单独设立的专属链接平台，获取相应的信息资源和特定服务，包括网络信息资源获取、馆藏特色资源、专题咨询服务等。这样既能够让高校图书馆内的资源和服务得到充分利用，也解决了校友游客的问题，获得校友游客的信任与支持，建立起一种互利共融的情感社会关系。校友游客，也可访问学校的一些在线公开课程、开放数据库等内容，这样校外社会公众就可以尽可能多地使用校内图书馆资源。

（2）针对 K12 人群的服务。美国有一些高校前身是师范类学校，再加之高校本身也非常注重儿童和青少年教育，所以其图书馆对儿童和青少年教育也非常用心。高校图书馆会积极向当地适龄儿童和中小学、高中等教育机构宣传图书馆馆藏和专门面向该群体的特色活动。具体表现在：①某些高校图书馆馆藏资源中就有很多涉及儿童早教的读物、绘本、益智玩具以及青少年读物等独具特色且较为全面的实物和资料，这

对于处在学习萌芽、发展期的儿童和青少年是非常有益的;②举办一些有利于儿童和青少年发展的趣味讲座、免费培训等。围绕以上两方面进行的一系列社会服务,给孩子们营造了一个良好的学习氛围,让孩子们从小就爱上读书、爱上图书馆。从长远看,也有利于实现人才强国与兴国,从而实现国家的富强与安康。

(3)针对特定需求对象的服务。特定需求对象是指由对方特定职业所决定的对象体,譬如远程办公者、自由职业者、创业者等。其特征是办公场所不固定、需求获取较专业、资源需求量较大等。面向这些特定需求的专业对象,一些高校图书馆会为其提供处理事务的空间、专业的咨询服务以及特殊的信息资源服务,以帮助其不断创造价值、分享价值。值得一提的是,现代美国高校图书馆空间设置不再以馆藏为重,而是转向为用户提供更多的信息空间来进行问题的交流探讨。如很多美国高校图书馆为研究小组提供讨论室,为社会特定需求对象设置工作空间或者项目空间,等等。

(4)针对特殊人群对象的服务。特殊人群对象是指由于对方特定生理需求、身份识别等因素而具有特殊经历的对象,包括老兵、残疾人、同性恋、双性恋、跨性别者、非洲裔美国人等。面对此类群体,图书馆除了为其提供基本设施方面的便利外,还积极针对此类人群的信息获取需求开展活动。诸如:某些高校图书馆为其残疾人用户提供专属绿色通道以方便其进入图书馆,设置专门的残疾人阅览室让其阅读无忧;建立无性别厕所让性别障碍者不再尴尬;为退役老兵提供再教育课程;给非洲裔美国人提供专属历史故事书等。这些独具特色的社会服务拓展创新实践不仅使特殊人群获得了便捷的信息服务,更是高校图书馆带头建立尊重和谐社会风气的典型。

4.2.3 服务方式

(1)基本服务。美国高校图书馆社会服务拓展创新的基础性服务为查阅浏览和借阅服务,此基本服务已经发展得较为成熟。比如,不设围墙的俄亥俄州立大学图书馆,社会公众可以进入图书馆内查阅所需的相关资料;蒙大拿理工学院图书馆在为高校提供学术科研服务的同时,还倡导向当地社会公众提供开放服务;加利福尼亚大学图书馆在为本校师生服务的同时,还向当地中小学生开放,用户可进入图书馆内的各个阅览室,享受图书馆的各项服务[30-32]。

(2)信息服务。信息服务涵括信息报道与发布、信息咨询、信息检索以及网络信息服务4个方面[33-34]。信息报道与发布服务是指高校图书馆对搜寻到的资料信息进行整理加工后,通过宣传报道的方式将信息进行即时传播利用,如阿巴拉契亚州立大学图书馆根据馆藏资源而整理发布的非洲裔美国人发展史等;信息咨询服务则是根据用户的实际问题而专门从事的咨询活动,如创业者想要搜寻有关创业支持政策的相关信息等;信息检索服务则是根据用户需求从对应的信息系统中快速高效地搜寻出与用户需求相匹配的信息,进而满足读者的需要,另外还会开展一些专业性的检索培训课程,以使校内外用户不断提升自身检索水平,进而可以自己完成信息获取;网络信息服务体现在美国高校图书馆利用互联网为不同的细分服务对象提供专属个性化的定制服务方面,比如为用户提供专属消息推送、个性化数字图书馆等服务内容[35]。

(3)知识服务。知识服务是比信息服务更为深入的内容服务。两者的差异主要表现在:信息服务是围绕数据信息来展开服务的,而知识服务则侧重于人文视角下的数据信息搜寻;信息服务是对一般数据信息的整理加工,而知识服务更倾向由一般数据信息转化为信息智慧。最典型的代表要数高校图书馆的个性化集成服务,高校图书馆的知识服务系统可以用来建立与用户专业契合、需求相关的知识信息库,不断更新学科信息资源,以实现知识服务的集成化。

(4)空间服务。高校图书馆对于社会公众的空间服务大致可以划分为4类,即共享空间、第三空间、创客空间和泛在空间。共享空间就是任何人可以一起分享信息和知识的空间。第三空间则是指相对于家庭环境的第一空间、职场环境的第二空间而言,作为第三空间的高校图书馆也可以像美术馆、咖啡馆、博物馆等场馆一样满足用户休息娱乐的需求。创客空间起源于美国硅谷,被视为开放社区的实验室空间,某些高校图书馆可为用户提供所需的特定资源,以满足用户发挥无限创意的需要;泛在空间是任何人都可以随时随地自由进出使用的信息场所,场所内没有任何限制。需要注意的是,上述图书馆空间服务的四个维度在某种程度上既有交叉,但也有各自的侧重点。

总体而言,美高校图书馆为其特定用户提供了需求多样化、类型丰富化、功能多元化、服务多重化的空间服务。具体来看,美高校图书馆空间类型更加丰富,除书库、流通、阅览空间外,出现了新颖独特的讨论区、学习区、休闲区、多媒体区、可视化实验室、自助借还、扫描、3D打印等一些含有新技术的服务空间。美高校图书馆的空间应用不再局限于传统的藏书之用,而是针对读者需求进行再造的应用空间,其实质已经发展成为一种高层次的优质服务。实践证明,这些新奇独到的人性化服务已经受到许多社会公众的欢迎与喜爱。

张立彬，郝群，杨梦. 美国高校图书馆社会服务拓展创新实践的调研与思考[J]. 图书情报工作,2018,62(6):125－133.

4.3 运营模式

根据前文分析可以发现,美国高校图书馆社会服务拓展创新实践包括以下 3 种模式:由高校图书馆自主建设自主维护的基础性服务模式;将馆藏资源进行再建共享的学习支持服务模式;与学校、政府、企业、高校、社会机构组织等多方合作的互利共赢服务模式[36]。

4.3.1 自主建设模式 即在高校图书馆面向社会公众开放、保证社会公众可以通过各种方式获取所需资源的情况下,关注特定对象,结合自身馆藏资源,围绕社会公众开展一系列丰富多彩的创新实践活动的模式。此模式更多地是从图书馆自身角度出发,挖掘图书馆内外部资源与服务,进而开展拓展创新的社会服务,其发展过程总体上是伴随着图书馆整体发展而展开的,故此模式发展的过程已经较为成熟且逐步朝着更加细分的服务迈进。

4.3.2 资源共享模式 主要指高校图书馆积极主动地寻求各种方式来建设、再造图书馆资源以及实现图书馆资源和服务充分共享共用的模式。最典型的代表为高校图书馆的在线学习支持服务,它同美国社会所倡导的“终生学习”理念相契合,专门针对高校学生、终身学习者以及有需求学习的社会公众而推出在线学习课程,使得校内外社会公众均可利用网络来获取所需内容,而高校图书馆在自身网络资源被充分利用的同时,也有效地宣传了高校图书馆的正面形象。

4.3.3 合作共赢模式 是指高校图书馆积极寻求各方合作,以实现更大程度的拓展创新社会服务的模式。其合作的主体有 4 类:①与政府合作,高校图书馆可将政府公开文献资料提供给公民观看使用等;②与公司合作,通过与学校同属行业或者具有交集的一些企业进行联合或强强合作,创造更大的经济效益,譬如帮助公司建立基础数据库,将公司知识成果呈现并应用于社会,举办商业性质的公开展览与演出等;③与高校合作,建立各具特色的高校图书馆联盟,诸如致力于高校教育共同体发展的斯坦福大学图书馆与麻省理工学院图书馆、密歇根大学图书馆、印第安纳大学图书馆、加州大学伯克利分校图书馆进行合作,开展了一系列社会服务拓展创新活动;④与社会机构合作,比如与公共图书馆、档案馆、博物馆、美术馆等文化教育机构进行合作,可邀请社会公众来积极参加举办的公益性质讲座、展览、演出等。

5 对策建议

5.1 完善立法,注重对不同社会群体的开放

美国《莫里尔法案》强化了高等学校的社会服务职能,形成了高校图书馆教学、科研、教育相结合的高等教育新体制。随着高校图书馆社会化开放程度的不断加深,其社会服务拓展创新的对象及其服务也应不断细化,真正实现各取所需的精准目标。我国高校图书馆社会服务拓展创新应当借鉴美国的经验,结合我国的实际情况制定适应我国高校图书馆社会服务拓展创新的图书馆法,先从法律着手,使用强有力的法律制度来保障我国图书馆事业的蓬勃发展,尤其要注重高校图书馆在社会服务方面的影响。逐步提升社会化开放程度,建立资金保障驱动机制,以鼓励广大高校图书馆主动逐渐地向社会公众开放;注重服务对象的细化,对应开展服务。在保证校内读者需求的前提下,平衡校内外社会服务程度和效果,开展社会服务拓展创新,加大社会服务的宣传力度,积极为社会公众服务,从而不断完善社会服务管理制度,构建具有政策和法律保障、资源保障、人员保证和相对意义上资金保障的创新服务新模式[37]。

5.2 推动图书馆资源开放获取方式的创新

美国高校图书馆社会服务拓展创新实践的一个典型特点就是注重资源和服务的分享与获取,这与当下“开放获取”理念相契合,即在认可并积极探索开放获取的前提下,再进行积极的创新实践探索,这种思路是值得借鉴的。我国高校图书馆务必注重开放获取,可以逐步探索实现高校学术信息向公众的免费开放,让社会公众获得其需要的学术信息、科学数据,努力为校内外用户提供相应服务。此外,高校图书馆还可以利用自身的一些特色馆藏、科学数据等,不断探索社会服务拓展创新实践[38]。一方面,利用开放获取实现信息资源的共享,充分宣传并发挥高校图书馆多元功能的正能量形象;另一方面,又可以通过社会公众使用分享获取的信息资源来不断促进自身馆藏资源建设和信息资源维护,为双方均提供一个不断交流、互动分享的渠道,进而探索高校图书馆社会服务创新实践的新发展模式。

5.3 采取多种手段实现资源的共享

从高校图书馆社会服务拓展创新实践角度,可采用“图书馆＋”与“互联网＋”两种服务方式。“图书馆＋”就是高校图书馆与其他实体或虚拟机构建立合作关系模式。譬如,与其他高校建立致力于学术资源共享共建的高校图书馆联盟;与政府企业合作为社会公众提供数据信息的开放获取;与非营利文化机构合作,着眼于对当地文化的推广、对创新公益理念的推行;等等。这种“图书馆＋”的合作模式能够为社会服务拓展创新提供更加广阔的发展空间,营造良好的学术交

流氛围,在一定程度上可加强图书馆与相关机构的沟通合作。"互联网+"则是指实现社会服务拓展创新实践的媒介方式。随着云计算、大数据、物联网等以互联网为媒介的一批新型服务的崛起,高校图书馆社会服务拓展创新的方式也遇到了挑战,高校图书馆不应再局限于以往的传统基本服务,而应抓住"互联网+"这一机遇,实现资源的线上共享,将高校图书馆的资源与服务拓展到社区居民、远程在线人群等,也就是我们现在所倡导的网络在线课程(如 MOOC 视频课程),真正做到让全民便捷地共享信息资源与服务[39]。

5.4 拓展图书馆资金的来源渠道

美国高校图书馆社会服务拓展创新的利益驱动方式是多种多样的,涵括图书馆事业相关的行业协会、基金会、联邦政府、州政府以及社团团体和个人,通过不同客体对图书馆主体的资助,促使美高校图书馆社会服务不断拓展与创新。反观我国,当下高校图书馆经费一直是困扰其发展的一道障碍,要想谋得大发展,就要大胆借鉴美国高校图书馆多元募集经费的方式,积极主动拓展经费来源的多元化,为各项社会服务拓展创新活动提供资金保证。具体来说,我国高校图书馆虽然难于达到美国高校图书馆募捐资金来源渠道的多元化,但也应借鉴其"捐资助馆"的模式,同时积极探索我国特色的资金来源渠道,诸如通过为用户(个人、企业、协会等群体)提供个性化服务的付费获利等方式,以最大程度地拓展图书馆的资金来源。

5.5 构建适合我国国情的社会服务新模式

美国高校图书馆社会服务拓展创新模式归根结底还是适应其经济发展制度和速度的产物。我国高校图书馆社会服务要想实现长足有效的发展与创新,还是需要结合我国当前的实际发展情况和特色,发展带有中国印记的特色服务,诸如对我国的信息弱势群体、农民贫困群体、创新创业群体以及"一带一路"沿线教育贫困国家的信息服务与技术支持等。这一点既是继承也是创新,继承表现在对过去经典的挖掘分析,创新则是对未来经典的创造性预测。

6 结语

随着信息社会的发展,全民阅读工作发展提速,全社会的阅读氛围愈加浓厚,可以看出,国家政府对社会服务工作的期待也日益提升。社会服务工作是一项需要长期持久建设并不断创新发展的系统工程,高校图书馆作为响应"全民阅读"下社会服务工作的重要力量,有责任也有义务去积极发展并推进社会服务工作。美国高校图书馆社会服务实践发展告诉我们,要先让法律制度扎根,再根据各自高校图书馆的实际情况和特色服务,予以借鉴。无论是杜克大学的自主自建模式,还是北卡罗莱纳州立大学图书馆的资源共享模式,以及坎卡基图书馆协会的合作共赢模式,我国高校图书馆都需要选择适合自身的拓展创新实践模式,完善立法,注重对不同社会群体的开放;推动图书馆资源开放获取方式的创新;拓展图书馆资金的来源渠道;构建适合我国国情的社会服务新模式。总之,只有因馆制宜,循序渐进,才能实现可持续的、创新发展的高校图书馆社会服务拓展创新之路。

参考文献:

[1] 徐常宁,刘锦山. 城市图书馆发展模式研究——以铜陵市图书馆为例[M]. 北京:国家图书馆出版社,2016.
[2] 欧亮,万慕晨. 我国"985工程"高校图书馆向社会开放的调查分析[J]. 图书馆学研究,2015(4):77-81.
[3] 王亚平. 我国高校图书馆社会服务调查研究——以"211工程"高校图书馆为例[J]. 新世纪图书馆,2014(11):65-72.
[4] 陈憨. 安徽高校图书馆社会化服务现状调查与思考[D]. 合肥:安徽大学,2016.
[5] 谢丽娟,郑春厚. 美国高校图书馆社会服务发展现状及启示[J]. 中国图书馆学报,2009(2):93-97.
[6] 刘桂锋. 多种模式共存的高校图书馆社会服务的实践研究[J]. 图书馆学研究,2012(10):62-67.
[7] 姜笑楠. 微时代背景下高职院校图书馆社会服务创新实践探讨——以大连职业技术学院图书馆为例[J]. 图书馆研究,2014(5):79-82.
[8] 蒋鸿标. 网络环境下高校图书馆服务社会的实现途径——以广东海洋大学图书馆为例[J]. 图书馆论坛,2013(5):65-70.
[9] 汪建中. 论美国高校图书馆社会化服务实践——以阿肯色大学图书馆为例[J]. 图书馆理论与实践,2013(10):84-87.
[10] 鄂丽君. 高校图书馆开展校外读者服务的现状、问题与对策分析[J]. 图书馆工作与研究,2013(7):103-107.
[11] 陈媛媛,李世颖. 高校图书馆社会化服务进程中的问题与对策[J]. 图书馆理论与实践,2015(8):109-112.
[12] 丁学淑,丁振伟,马如宇. 高校图书馆社会化服务的困难与障碍研究[J]. 图书情报工作,2014,58(13):56-59.
[13] 杨文建. 高校图书馆社会化服务的现实问题与对策[J]. 图书馆理论与实践,2015(7):63-66.
[14] KAYO D. Developing interview skills and visual literacy: a new model of engagement for academic libraries[J]. Portal: libraries and the academy,2015,15(2):299-314.
[15] MARIAA J, BONNIE J S, MARIANNE A B. Engagement of academic libraries and information science schools in creating curriculum for sustainability: an exploratory study[J]. Journal of academic librarianship,2014,40(1):45-54.
[16] TONI M C, PRISCILLA S. The Management and support of outreach in academic libraries[J]. Reference & user services quarterly,2011,51(2):163-171.
[17] CONNELL R S. Academic libraries, Facebook and MySpace, and

student outreach: a survey of student opinion[J]. Portal-libraries and the academy, 2009,9(1):25－36.
[18] 娄冰. 美国高校图书馆社会化服务述评[J]. 图书馆建设,2014(7):27－30.
[19] 刘勇敏,孙海双. 政府在高校图书馆社会化服务中的责任[J]. 图书馆建设,2012(7):88－91.
[20] 冯亚娟. 高校图书馆的社会服务研究[D]. 长沙:湖南大学,2013.
[21] 何小红,贾筱筱,丁鹏. 高校图书馆社会化信息服务模式研究[J]. 图书与情报,2015(3):77－82.
[22] 沈敏,王姝,刘芳兵. 高校图书馆个性化社会服务研究[J]. 情报科学,2013(8):98－102.
[23] 庞丽川,魏闻潇,阎世竞,等. 基于用户需求的高校图书馆社会化服务个性模式研究[J]. 图书馆工作与研究,2013(6):26－28.
[24] 许军林. 高校图书馆社会化服务模式研究[J]. 图书馆学研究,2010(23):64－68.
[25] 何伟泉. 高校图书馆社会服务模式研究[J]. 图书馆学研究,2010(9):73－75.
[26] 洪跃,王贵海. 国外高校图书馆社会服务模式及借鉴[J]. 图书情报工作,2013,57(14):6－11.
[27] 宫平,郭帅. 高校图书馆社会化服务模式探索[J]. 图书情报工作,2014,58(19):74－78.
[28] 刘清珍. 高校图书馆服务地方的必要性和可能性[J] 科技情报开发与经济,2003(12):57－58.
[29] 岳庆荣. 高校图书馆社会化服务的法律基础研究[D]. 大连:辽宁师范大学,2014.
[30] 王瑶. 高校图书馆社会服务职能研究[D]. 大连:辽宁师范大学,2012.
[31] 肖烨. 高校图书馆社会服务研究[D]. 湘潭:湘潭大学,2010.
[32] 马娴. 高校图书馆社会化服务新探[J]. 高校图书馆工作,2011(3):70－72.
[33] JOFREY M. University library leads way to providing long term open access to public policy research [N]. Targeted news service, 2008－08－12(33).
[34] 李梅军. 高校图书馆面向社会服务研究[J]. 图书馆工作与研究,2008(5):87－91.
[35] 赵怀忠. 试论高校图书馆社会服务[J]. 图书馆论坛,2010(5):29－31.
[36] 宫平,丁振伟. 论高校图书馆社会服务能力之建设[J]. 图书情报工作,2013,57(14):23－26.
[37] 洪春霞,雒凤军. 高校图书馆社会化服务研究述评[J]. 图书馆学研究,2010(24):2－5.
[38] 李应中. 高校图书馆社会化服务研究[J]. 图书与情报,2010(6):125－127.
[39] 黄华,曾光中,徐享王. 图书馆社会责任与服务能力相辅共生论[J]. 图书馆工作与研究,2014(11):13－16.

作者贡献说明:
张立彬:负责体系架构设计、撰写部分内容、统稿定稿;
郝群:负责题目设计与写作指导;
杨梦:主要执笔者,撰写文章第一、第二、第四部分。

Research and Reflection on the Innovation Practice of Social Service Development in American University Libraries

Zhang Libin[1] Hao Qun[2] Yang Meng[2]
[1] Nankai University Library, Tianjin 300071
[2] Fudan University Library, Shanghai 200433

Abstract: [**Purpose/significance**] While provide service for teaching and scientific research, the American university libraries also attach great importance to social service, and expand innovation and transformation in the era of "Internet +". The social service in American university libraries developped early, of high degree of openness, wide service target diverse service content and various service mode, gradually formed the mature characteristic service pattern, which may provide reference for Chinese university libraries' social service development innovation practice. [**Method/process**] In 2016, the authors investigated the practical activities of the social service innovation in many university libraries in the United States and visited the librarians who have engaged in social services. Under the guidance of the American library librarian, the paper designed the online questionnaire. Based on the investigation results, this paper analyzed the current situation, innovation practice and development mode of social service in the United States University Library Alliance. [**Result/conclusion**] The road of social service innovation development of Chinese university libraries needs to pay attention to the following aspects: focus on the openness of different social groups; promote the innovation of library resources open access mode; to realize the sharing of resources through various means; expand the source channel of library funds; construct a new social service model suitable for China's national conditions.

Keywords: American university library social service innovation practice service target service content service mode expanding innovation model